



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

Sistema de Universidad Abierta y Educación a  
Distancia

Manuscrito Recepcional

Programa de Profundización en Psicología Clínica

Propuesta de Intervención Cognitivo Conductual Para  
el Manejo y Gestión del Estrés en la Policía de  
Investigación de la Ciudad de México.

Reporte de Investigación Teórica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

**RAÚL HERNÁNDEZ ROSALES**

Directora: Mtra. Laura Edith Pérez Laborde

Vocal: Mtra. Verónica Cristina Morales Vázquez

Secretario: Dr. Ricardo Sánchez Medina

Suplente 1: Dra. Consuelo Rubí Rosales Piña

Suplente 2: Dra. Sandra Ivonne Muñoz Maldonado





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

***A ti Yesenia que siempre iluminas mi camino.***

*Oscar y Omar: You're The Best Thing About Me.*

*Mamá, Papá; César y Beatriz; me tardé, pero lo logré.*

*A la UNAM, al SUAyED y al CAPED por darme aprendizaje.*

*Gomorita e Ivonne, a ustedes por cubrirme en la guardia mientras yo estudiaba.*

*A ustedes mis Yodas que vieron potencial en este joven Jedí: Mtra. Elizabeth, Psic. Guadalupe, Mtra. Cristina Morales, Psic. Mariana Jaime y mi siempre admirada y querida Mtra. Laborde.*

*A mis queridos Guarros por siempre estar.*

*A mi querido cuñado Álvaro, por darme la idea de ser un psicólogo diferente.*

*Pero principalmente a ti, Raúl. Que esto que acabas de pasar, te recuerde toda vida lo importante que eres, te recuerde lo mucho que la gente te ama, recuerdes lo mucho que disfrutaste este camino.*

*Recuerdes la responsabilidad de una palabra, recuerdes para que quisiste estudiar psicología.*

*Porque el reconocimiento más poderoso viene de ti.*

*Porque gracias a todos ustedes puedo decir:*

*"He sido un hombre afortunado en la vida; nada me resultó fácil". Freud.*

Resumen .....	4
Introducción.....	6
Capítulo 1. Historia, Antecedentes y Evolución de la Policía Judicial.....	7
1.1    Categorización del Servidor Público, Facultades, Atribuciones y Perfil de la Policía de Investigación. ....	9
1.2    Estereotipo de la Policía de Investigación Ante la Sociedad. ....	11
1.3    Norma 035-STPS-2018. ....	12
Capítulo 2. Particularidades y Efectos del Estrés en Cuerpos Policiales.....	14
2.1 Antecedentes y Conceptualización del Estrés.....	15
2.2. El estrés como amenaza, ¿se le enfrenta, se huye o se adapta? .....	18
2.3 Clasificación del estrés. ....	19
2.3.1 Huellas y Daños por Exposición al estrés crónico (Burnout) en el Ambiente Laboral.....	20
2.4 Causas generales del Burnout en la Policía. ....	24
2.4.1 Factores Estresantes en el Ámbito Laboral del Policía.....	25
Capítulo 3. Herramientas Cognitivo-Conductuales Para El Afrontamiento Del Estrés.....	27
3.1 Instrumento diagnóstico de personalidad, estrés y Burnout.....	32
3.2 Técnicas de Abordaje del Estrés Desde el Modelo de la TCC.....	34
3.2.1 Inoculando al policía en contra del Burnout. ....	36
3.3 Prevención del estrés laboral .....	37
Capítulo 4. Propuesta de Intervención.....	47
Descripción General del Procedimiento de Propuesta de Intervención. ....	55
Conclusiones .....	60
Referencias.....	62

## Resumen

Identificar las estrategias de afrontamiento que tiene el policía de investigación resulta importante, por su naturaleza laboral, el policía está sometido a altas cargas de estrés.

La figura del policía de investigación de la Ciudad de México surge aproximadamente en el año 2010, sin embargo, su origen data de 1919. Fue creado para investigar el delito de robo de autos. Actualmente, hablar de la policía tiene dos vertientes, los agresivos y los pasivos. No es noticia ver casi a diario imágenes donde se vea a un policía golpeando a un ciudadano. Aunque hacen trabajos que muy pocos quisieran hacer.

Son agredidos, insultados y sobajados, pero ¿qué llevó al policía a reaccionar de esa forma? Existen datos que reflejan altos niveles de estrés en los cuerpos policiales. Los efectos del estrés producen daños en las esferas cognitivas, emocionales y conductuales. El policía tiene largas jornadas de trabajo, convive en ambientes hostiles, siente insatisfacción laboral, tiene bajos salarios, problemas de insomnio, cardiovasculares, úlceras, aumento de peso, dolores de cabeza. En la actualidad no se sabe que la Fiscalía General de Justicia este haciendo prevención del estrés en sus empleados. El Modelo Cognitivo Conductual surge como una opción para el tratamiento del estrés en el PDI, y en conjunto con las Estrategias de Afrontamiento vislumbran una oportunidad para atender al policía.

Palabras claves: policía de investigación FGJCDMX, estrés, Cognitivo Conductual, Estrategias de Afrontamiento.

## Abstract

Identifying the coping strategies that the investigative police have is important, due to their work nature, the police are subjected to high stress loads. The figure of the Mexico City investigative policeman emerged approximately in 2010, however, its origin dates back to 1919. It was created to investigate the crime of car theft. Currently, talking about the police has two aspects, the aggressive and the passive. It is not news to see almost daily images where a policeman is seen beating a citizen. Although they do jobs that very few would like to do.

They are attacked, insulted and humiliated, but what led the policeman to react in this way? There are data that reflect high levels of stress in police forces. The effects of stress produce damage in the cognitive, emotional and behavioral spheres. The policeman has long working hours, lives in hostile environments, feels job dissatisfaction, has low salaries, insomnia, cardiovascular problems, ulcers, weight gain, headaches. At present it is not known that the Attorney General of Justice is doing stress prevention in its employees. The Cognitive Behavioral Model emerges as an option for the treatment of stress in the PDI, and together with the Coping Strategies they envision an opportunity to attend to the police..

Keywords: FGJCDMX investigation police, stress, Cognitive Behavioral, Coping Strategies.

***“No temas a donde vayas, que morirás donde debes”.***

(Lema de la Policía de Investigación de la CDMX).

**Introducción.**

¿Quién auxilia al auxiliador? Muchas veces apoyan en situaciones de calamidad, apoyan a víctimas del delito violento, ven perder la vida de algún compañero. Estas acciones dejan una huella emocional (Castro, 2015).

El presente ejercicio de reflexión que, construirá el manuscrito recepcional, es resultado de la inspiración que formula pertenecer a la Policía de Investigación de la CDMX desde hace más de 20 años. La experiencia vivida, la información y formación que, de primera mano se ha obtenido durante mi estadía dentro del cuerpo policial, permite tener un enfoque particular operativo de cómo funciona, vive y convive el Policía de investigación (PDI); sin embargo, es solo una perspectiva de las muchas que existen para estudiar el fenómeno del estrés en la policía. Tratando de obtener como producto, una propuesta de intervención que aporte estrategias de manejo y gestión del estrés, para que el PDI, identifique, regule y module el estrés, fomentando así la calidad de vida y la prevención primaria del estrés.

Este trabajo de investigación se plantea dividir en cuatro capítulos. El primero, consistirá en el aspecto contextualizante del policía de investigación, el segundo el marco teórico del estrés, el tercero abarcará las estrategias de afrontamiento para el estrés más relevantes del Modelo Cognitivo Conductual. El cuarto capítulo contendrá la propuesta de intervención desde el modelo mencionado, situando a las estrategias de afrontamiento como herramientas modificadoras de creencias, pensamientos y rutinas.

Propuestas como estas pretenden ser impulsoras y detonadoras para que, en un futuro se puedan diseñar programas de prevención ajustados a la realidad de la policía de investigación de la CDMX.

## **Capítulo 1. Historia, Antecedentes y Evolución de la Policía Judicial.**

En este espacio se propone tener un contexto policial, teniendo mayor atención al Policía de Investigación de la Ciudad de México, en un marco que permita tener una visión global del sustento jurídico y metodológico que esta labor requiere. Teniendo un enfoque integrador del sujeto de estudio con la historia y su desarrollo.

Históricamente la definición policía tiene orígenes grecolatinos y puede ser explicado en dos campos, el primero, bajo conceptos de gobierno y el otro como civilización. La Real Academia Española desde 1737, se refiere al policía como el buen orden que se observa y guarda en las ciudades, quienes cumplen con las leyes y ordenanzas del gobierno, se relaciona con la disciplina política, además de significar cortesía, buena crianza y urbanidad. En 1780 el Diccionario de la Lengua Castellana de la Real Academia Española le añade un significado relacionando con limpieza, curiosidad y pulidez (Orozco, 2011).

Su función está observada por el gobierno y se comprende por un cuerpo de agentes con autoridad destinado a la conservación del orden y los cuales velan por la seguridad de la sociedad. Semánticamente el concepto policía en México comprende dos momentos, el primero en el siglo XVI y otro en el siglo XVII, asociando el término

policía como el Ser que contiene un conjunto de prácticas y ordenamientos administrativos que el gobierno usa para normar la vida urbana y estimular la convivencia.

La evolución de la Policía de Investigación se ha ido estructurando por complejos periodos de transición, desde un enfoque paramilitar del Servicio Secreto, elementos provenientes de la Policía Preventiva del Distrito Federal, para fusionarse y lograr lo que ahora se conoce como la PDI. Su labor es investigar hechos delictivos y esclarecer el delito. De acuerdo con el Instituto de Formación Profesional (2019) el 4 de noviembre de 1919, el presidente Venustiano Carranza, crea a la Policía Judicial, fundamentado su actuar en el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Inicialmente estaba integrada por un jefe y cinco Agentes que, se dedicaron a la recuperación de vehículos robados. En esa época la Policía Judicial destacó por las significativas detenciones que realizaban en Ciudad de México.

En 1973 se crea el Instituto Técnico de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, ahora Instituto de Formación Profesional. Siendo la primera vez que, se “permitió el ingreso de tres mujeres a este cuerpo policial. El 9 de septiembre de 2009 se publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el primer indicio histórico de la transformación de la Policía Judicial a la de Investigación.

Este cambio fue consecuencia de la transición necesaria que requerían políticas criminales de la administración de la justicia, a efecto que el esquema tradicional de la Policía Judicial se convirtiera en una Policía Científica; que los policías cumplieran con estándares internacionales en materia de investigación científica del delito, que estos Servidores Públicos se consolidaran como personas honestas, transparentes y con

compromiso de velar por los Derechos Humanos, a fin de garantizar la conformación de un cuerpo de investigación cercano, profesional y con valores institucionales al servicio de la nación.

### **1.1 Categorización del Servidor Público, Facultades, Atribuciones y Perfil de la Policía de Investigación.**

A los servidores públicos, genéricamente se les denomina empleados que trabajan al servicio de los ministerios, departamentos y unidades administrativas, todas ellas al servicio del Estado (Arango, 2012). Sin embargo, Ribeiro et al., (2013) Se refiere al servidor público como una imagen que presentan los medios como un funcionario público de dobles intenciones, empleado de oficina que pretende ser un auxiliador del interés ciudadano, un burócrata fascinado por la complejidad de los procedimientos y acosar por la ilegalidad.

La Fiscalía General de Justicia informa en su portal que, la misión del Policía de Investigación como Servidor Público es: representar el interés público de los habitantes de la Ciudad de México, implementando acciones eficaces y eficientes para la investigación de los delitos, persiguiendo a los probables responsables de los actos delictivos en la CDMX, fortaleciendo la confianza y seguridad de la convivencia de los habitantes. Refiere tener una visión que represente a la Fiscalía como un rostro humano de excelencia en su servicio y compromiso social, integrado por Policías de Investigación altamente capacitados, los cuales emplean tecnología de vanguardia para la investigación del delito, empleados ágiles, confiables, transparentes, científicos y éticamente responsables. Actuando bajo un estricto respeto a los derechos humanos para así, responder a la demanda social que, como Fiscalía General de Justicia tiene.

Al frente de la Jefatura General de la Policía de Investigación de la Ciudad de México se encuentra la figura de Jefe General, cuenta con atribuciones de investigación del delito, la conducción y mando ante el Ministerio Público. Algunas de sus funciones son: recibir denuncias, cumplimiento de órdenes de aprehensión, vigilar el desarrollo de las investigaciones, implementar sistemas de control de actividades y estrategias, planear y coordinar operaciones del Grupo Especial de Reacción e Intervención, entre muchas otras. Su estructura interna se encuentra conformada por cuatro direcciones: Dirección General de Inteligencia de Investigación Criminal, Fiscalías Territoriales de Investigación Criminal y la Dirección Ejecutiva de Administración. El sustento jurídico de la PDI se basa en el artículo 29 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de justicia del Distrito Federal

Existen cuatro rangos dentro del estructura de mando de la Policía de Investigación. Comandante en jefe, se encarga de la supervisión de las actividades en las Direcciones Centrales o desconcentradas. Comandante, en la supervisión de la operatividad y ejecución de planes de intervención. Jefe de Grupo, se encarga de la disciplina de los agentes, cumplimentación de ordenamientos ministeriales y finalmente, el Policía de Investigación, también llamado Agente de la Policía Investigación, en este agente recae la gran mayoría de las actividades ministeriales, que pueden abarcar desde: detenciones en flagrancia, investigaciones, citaciones, localización y presentación de personas, custodia de personas, traslado de vehículos, traslado de personas al Sistema Penitenciario y traslado de evidencias. Se encarga de entrevistas presenciales ante el Ministerio Público o en cualquier otro lugar, atendiendo desde un robo simple hasta un secuestro.

Se estipulan dos horarios, de lunes a viernes de 09:00 horas a las 20:00 horas y de 24 horas de servicio por 48 horas de descanso, el primero, se denomina imaginaria y los segundos guardias. Estos dos horarios comprenden actividades totalmente distintas, mientras que en las primeras la mayor carga de trabajo es la entrega de documentación en campo, el segundo; son atención primaria a personas víctimas del delito.

De acuerdo con la Secretaria de Gobernación (1989) en el apartado del perfil que debe cumplir un ciudadano para ingresar a la Policía de Investigación, los más representativos se encuentran en el ámbito ético y físico, escolaridad nivel licenciatura, aprobar los exámenes psicológicos, psicométricos, exámenes de Control y Confianza.

## **1.2 Estereotipo de la Policía de Investigación Ante la Sociedad.**

Hablar de policías corruptos o muy íntegros genera un estereotipo que va cambiando época tras época, la solidificación del estereotipo del policía corrupto proviene de la figura literaria de la ideología común, la cual surgió de la reacción en contra de una imagen del policía como representante de bondad y de justicia (Monroy, 2010).

Llamados en el argot de calle como: “Judas”, “La Tira” ... La Policía de Investigación por su propio origen se le percibe como “castigador”. La disciplina o el “castigo” aplicado por el policía está presente en la historia. Foucault (1976) daba cuenta de este aspecto, se refería a la disciplina como: los métodos que permiten el control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizan la sucesión constante de sus fuerzas y les imponen una relación de dos, le da utilidad privilegiar el castigo en un orden de ejercicio de control social

En la evolución de la sociedad moderna, el castigo se ha conformado como una forma de ejercicio de aislamiento y la primera imagen que se tiene del policía como ente castigador que, se ha posicionado como una institución, incursionando en distintos modelos de poder. Actualmente la normalización del castigo detrás del sujeto que cometió un crimen ha sido normalizado como una corrección terapéutica. Se ha identificado que, algunas de las consecuencias que presentan las personas que han sido castigadas son: inseguridad, sentimientos de culpa, estrés y dependencia, conllevando la afectación psicológica que posiblemente pueda convertirse en un trastorno (Alvarado, 2022). Y ante lo último, ¿cómo se protege jurídica y psicológicamente al trabajador? Una vez diagnosticado, ¿qué se hace?

“Es necesario, pues, empezar por considera a los policías como unos profesionales, tratándolos en consecuencia como tales... si se considera a un policía como un peón o un soldado, no tiene sentido que sigamos exigiendo una profesionalización” (Ouaarab, 2015. p. 22).

Las consecuencias que presenta el policía por el desgaste por estrés son varias y muy distintas; sin embargo, muchos policías no conocen como tratarlas, ni a donde acudir en caso de alguna necesidad de tratamiento, así como algo que los ampare legalmente.

### **1.3 Norma 035-STPS-2018.**

Si bien existen algunos otros articulados que velan por la salud mental en el policía, uno de los más importantes y que usualmente se invoca para el cuidado y la atención del trabajador en el área organizacional es la Norma 035-STPS-2018. Tiene su sustento

jurídico en el artículo Cuarto de la Carta Magna de México, apartado de Garantías Individuales, indica el derecho que tiene toda persona a la protección de la salud y el bienestar progresivo, cuantitativo y cualitativo de los servicios de la salud para la atención integral y gratuita de las personas, el derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar.

La Norma 035-STPS-2018 menciona los Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención, obtenido como resultado una iniciativa que se expidió para la creación de la Ley Nacional de Salud Mental. El artículo 23 de esta Norma, articulado 4to., refiere políticas preventivas para evitar el estrés laboral. Definiendo al trastorno mental como un “síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo que, refleja una disminución de los procesos psicológicos biológicos o del desarrollo que subsisten en la función mental, asociados generalmente con un estrés significativo” (Gómez, 2022).

Esta Norma establece los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, su significado, análisis y previsión, considera los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo social, así como promover un entorno organizacional favorable en el centro de trabajo. Refiere a los factores de riesgo psicosocial como “aquellos que, pueden provocar trastornos de ansiedad no orgánicos, del sueño vigilia, estrés grave y de adaptación derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo, exposición acontecimientos traumáticos” (Toribio, 2022). Establece las obligaciones del patrón para la promoción de un entorno organizacional favorable, obliga a la identificación y análisis de factores de riesgo social.

Bajo este esquema es prudente preguntar, ¿se cumplen estos conceptos y obligaciones en la Policía de Investigación?

La Ley Nacional de Salud Mental en su capítulo 1, artículo 2, apartado XXIII, menciona lo que comprende la prevención primaria. Creada para evitar la aparición inicial de una enfermedad, en este caso; el estrés. En las etapas posteriores como segunda y tercera se enfocan en detener y retardar la enfermedad ya presente, así como el tratamiento adecuado para una adecuada rehabilitación. Sin embargo, ante todo lo anterior, poco se sabe de los ejercicios prácticos de prevención que se hayan realizado dentro de la Policía de investigación, cuerpo policial que pareciera haber sido poco explorada.

De acuerdo con Morales et al., (2012) en los cuerpos policiales anglosajones o europeos se han explorados conceptos de calidad y satisfacción con la vida, sin embargo, en los latinoamericanos son casi inexistentes. Patlán (2013) señala que, algunos de los detonantes del Burnout son la falta de autonomía en el trabajo, interacción con el público, no contar con una adecuada descripción de puesto, baja realización personal, retroalimentación inadecuada, inadecuada estrategia de control sobre el trabajo, situaciones estresantes, sobrecarga de trabajo y continuos factores estresantes del ambiente físico de trabajo, son algunas de las de sus causas.

## **Capítulo 2. Particularidades y Efectos del Estrés en Cuerpos Policiales**

Kop, et al. (1999. P. 38) Refiere: los policías que presentan el Síndrome de Burnout reportaban más uso de violencia en contra de civiles.

No importa la edad, sexo, nivel económico... los efectos y consecuencias son diferentes en cada persona, incluso puede llegar a confundirse con ansiedad. El desgaste por estrés (Burnout) produce: irritabilidad, depresión, ira, insomnio, dolor de cabeza y pecho, sudoración, cansancio, falta de apetito sexual, náusea. En la etapa de la modernidad ha tenido relevancia por los efectos que produce.

El entorno donde el policía trabaja resulta agotador. Largas jornadas de trabajo, ambiente hostil, insatisfacción laboral, cargas de trabajo excesivas, falta de personal, bajos salarios, son algunos de los factores identificados de riesgo para padecer el síndrome de Burnout. Dando como resultado: desgaste emocional, incumplimiento de tareas, deserción, actitudes negativas, comportamientos hostiles, insatisfacción laboral, actitudes disfuncionales (Lázaro, et al., 2014).

## **2.1 Antecedentes y Conceptualización del Estrés.**

*Las emociones inexpresadas nunca mueren, son enterradas vivas y sales más tarde de peores maneras. Freud.*

El estrés es inevitable, desde la prehistoria es parte de la vida del Ser humano, inclusive, el estrés puede ser considerado un factor que ha permitido al humano evolucionar. Comprender al estrés, permitiría que en algún punto se pueda domar y controlarlo, fomentará la concentración, ayudando a resolver situaciones específicas, reuniendo así, reservas físicas y emocionales para el siguiente desafío (Brewer, 2004).

Del latín *strictiare* “apretado”, “presión”, “reducido”, el término estrés tiene su origen cerca del año 1600, cuando ingeniero Roberto Hooke, se refería a los materiales que se sobreexponían al límite de su elasticidad, produciendo un cambio en su forma.

Refiriéndose la exigencia externa sobre un cuerpo, produciendo un desgaste de energía. Años después el médico George Beard describió un cuadro de síntomas llamándolo “neurastenia”. Posteriormente en 1932, el neurólogo Walter Cannon refirió que los estímulos emocionales cuando son prolongados o intensos provocan fracturas en el sistema biológico, y de igual modo el mantenimiento debe ser constante para mantener un equilibrio, derivado de esta teoría se supo que los estímulos emocionales tienen efectos independientes, uno de ellos provoca las emociones en el cerebro y el otro la estimulación en la expresión de la emoción como reacción (Gómez, 2012).

En los manuscritos de filosofía de Karl Marx, establecía la alienación del trabajador, refiriendo a este término como una etapa donde el individuo no se sentía feliz con su trabajo, su labor resultaba repetitiva, no obtenía satisfacción por lo que hacía, reduciéndose a un simple generador de productos y servicios.

En 1936 Hans Seyle estableció por primera vez el término. Refería que estaba constituido por emociones simples y rutinarias que producen sensaciones de altas y bajas, hasta llegar al deterioro de la salud mental. Mencionando que elementos culturales, socioeconómicos, educativos, etnia, son algunos factores determinantes para afrontar fisiológicamente a los agentes estresores (Herrera, 2018).

De forma general, el estrés una respuesta al estado de alerta física y mental, que activa y agudiza la respuesta emocional de anticipación ante una eventualidad que se desea superar, y que en un grado normal es adecuada para una buena salud, sin embargo, si este estado es habitual y constante, dificulta el afrontamiento adecuado de cada situación, produciendo un agotamiento físico y mental (OCU, 2018).

Pero ¿Y cómo diferenciar el estrés de otros síndromes? Gil-Monte (2022), refiere una sencilla solución, “Por ejemplo, para la ansiedad, no se puede usar el mismo instrumento que para el Burnout”, todas las personas responden de manera distinta al Burnout, es decir, si exponemos a un sujeto ante un hierro caliente, quizá tenga más resistencia que otro, sin embargo, aquí lo importante es la variable del hierro y como evitar esa exposición y no la tolerancia al dolor.

Adams (2000) refiere que un antídoto eficaz es la prevención. “Prevenir es mejor que curar”. Liberar tensión, motivar la creatividad, practicar la relajación, crear entornos favorables, aumentar la conciencia, fomentar la autoimagen, crear entornos tranquilos, crear hábitos, evitar cualquier tipo de droga, tratar de dormir bien... son algunas de las acciones que pueden ayudar a disminuir el estrés.

Cuando se refiere a los desencadenantes del estrés, se podría separarlos como: evidentes y no evidentes. En el primero, son esos detonantes como: pérdidas o muerte de alguna persona, empleo, divorcio. Pueden ser inusuales y es sobre todo en lo que no se tiene control. Comenzar un negocio, un nuevo trabajo, cambio de ciudad, país; incluso algo consensado como remodelar la casa o cualquier otro que, simplemente ocurra de forma inesperada. Los no evidentes tienen apariencia encubierta como: hablar en público, encontrarse en un tráfico o algo que no se ajuste a las expectativas del sujeto, o se considere atípico. En cualquiera de los casos, los factores clave son dos: tiempo e incertidumbre.

## 2.2. El estrés como amenaza.

El estrés como activador de reacciones conductuales y fisiológicas permite que el organismo se contraponga, responda y se adapte lo más deseable posible (Duval, et al., 2010).

La respuesta natural del cuerpo ante un peligro generalmente tiene dos vertientes, lo enfrenta o huye. Este proceso complejo de alerta constituye una separación de actividades. No será lo mismo abrir o cerrar los ojos, que tratar de ralentizar el ritmo cardiaco. En ambas reacciones, el sistema simpático y parasimpático entran en funcionamiento, se libera cortisol y adrenalina. El primero aumenta y el segundo las reduce. El cuerpo se prepara la afrontar el “reto”, se focaliza para mantenerse alerta. Se intensifican los sentidos de oído y vista, el ritmo cardiaco y la tensión arterial aumenta, los folículos capilares de contraen, el sistema nervioso libera endorfinas para reducir la percepción del dolor. Logrando un equilibrio de la actividad emocional.

En las neurociencias el estrés ha sido encajonado a la reacción del organismo a la transformación del medio (interior y exterior), refiriéndose a tres modos: la reacción del estrés es controlada por la hormona liberadora de corticotropina, la reacción del eje hipotálamo-hipófiso-corticosuprarrenal y finalmente por la reciprocidad de las interacciones entre el sistema inmunitario y el nervioso central (Duval, et al., 2010).

Por otro lado, Ávila (2014) menciona el estrés como estado de alarma pasa por tres fases: huida, el cerebro detecta la amenaza o riesgo, mandando señales al hipotálamo, produciendo factores liberadores, quienes se encargan de enviar el mensaje al cuerpo para que se prepare a su máxima capacidad de energía para afrontar una situación difícil, teniendo cambios químicos en la hormona A.C.T.H. (Adrenal Cortico

Trophic Hormone), viajando por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, produciendo cortisona. Segunda: Resistencia, el cuerpo se mantiene en un estado prolongado de tensión, demandas y alerta. Tercera: Agotamiento, es cuando el estrés se convierte en crónico y da paso al Burnout, en esta fase de mantenimiento prolongado de tensión, da como resultado sensaciones de debilidad, angustia y huida

Actualmente el estrés como patología profesional, tiene mayor reconocimiento en ámbito laboral. Cristina Maslach en 1976 inicia con la investigación profunda sobre el estrés laboral y la relación con las emociones del trabajo, realizando entrevistas sobre las reacciones emocionales y estrategias de afrontamientos, dividiendo al síndrome en tres: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Dando el primer vestigio de la diferencia entre estrés y Burnout (Sánchez, et al., 2010).

### **2.3 Clasificación del estrés.**

La clasificación del estrés por su función suele dividirse en: Estrés agudo, agudo episódico y crónico. El primero es el más común, su origen suele emanar de la relación de exigencias del pasado y respuestas anticipadas de un posible hecho. EL segundo, es el estrés frecuente y agudo, en esta clasificación, los sujetos se autoexigen, sobrepasan sus responsabilidades y presiones, sus reacciones no son controladas y presentan frecuentes estados de irritabilidad, sintiéndose incapaces de organizar su vida. Finalmente, el estrés crónico es un estado de alerta constante, invocaciones prolongadas de experiencias traumáticas, un aspecto fundamental es que el propio sujeto llega a acostumbrarse al desgaste y las respectivas crisis nerviosas, este nivel de estrés es el más difícil de tratar (Orlandini, 1999).

### **2.3.1 Huellas y Daños por Exposición al estrés crónico (Burnout) en el Ambiente Laboral.**

Como expresó Gil-Monte (2022) en la entrevista realizada vía YouTube por el canal PRAX muchos de los grandes psicólogos que han estudiado el síndrome del Burnout, refirieron que cuando el cliente llegaba al consultorio este le decía necesitar ayuda clínica por sentirse agotado en el trabajo, el principal síntoma era el sentimiento de culpa, se culpaban por cómo y porque pasaban las cosas, se sentían culpables por el distanciamiento con sus clientes y con las personas que atendían. Refirió que, por todos los síntomas que conlleva el Burnout, este debería considerarse en el cuadro de enfermedades profesionales. Indicó que, para poder evitar las consecuencias del Burnout, se debería aplicar lo que dijo Cristina Maslach: “hagan prevención, prevención, porque cuando el síndrome aparece, difícilmente se trata”. “la aparición de los sentimientos de culpa sería posterior al desarrollo del síndrome (alto Desgaste psíquico, altos niveles de Indolencia y bajos niveles de Ilusión por el trabajo)” (Gil-Monte, 2005).

Insomnio, problemas cardiovasculares, úlceras, pérdida o subida considerable de peso, dolores musculares incapacitantes, fuertes dolores de cabeza, migrañas o cefaleas, alergias, fatiga, hipertensión, malestar general, trastornos menstruales son algunos de los síntomas que presentan las personas que sufren del síndrome del Burnout (Corredor, 2013).

Si los trabajadores están teniendo un mal día, entonces ése es su problema personal, no es una preocupación importante para la organización. Sin embargo, los tipos de problemas identificados sugieren que el Burnout debería en realidad ser considerado una preocupación

importante porque puede tener muchos costos, tanto para la organización como para el empleado (Maslach, 2009. P. 39).

De acuerdo con Maslach (2009), las personas que están pasando respuestas negativas en su trabajo, insatisfacción, laboral, bajo compromiso, abstencionismo, intención de abandonar el trabajo, pueden tener un impacto negativo en sus compañeros. Creando conflictos personales y alterando las tareas del trabajo, derivando que los empleados hagan lo mínimo.

Popularmente el Síndrome de Burnout es característico de cada individuo y las personas que lo padecen son reconocidas como “luchadoras”. Conocidos también bajo el término anglosajón “workalcoholics”, y quienes no resisten esta tensión son los más débiles, inclusive flojos. Esta perspectiva resulta de algún modo agresiva para el empleado, toda vez que, quienes no resisten la presión laboral, son despedidos o esperan que ellos mismo se retiren. Maslach (2009), refiere que las personas entre 30 y 40 años, casados, con autoestima baja tienen mayor prevalencia que otras, inclusive, se ha identificado que el Burnout está relacionado con la neurosis.

Quienes presentan neurosis y Burnout, tienen tendencia a la ansiedad, hostilidad, depresión, autoexigencia y vulnerabilidad. También, se ha identificado que no existe una variabilidad importante entre hombre y mujer; sin embargo, Ramírez, et al., (2011) refiere en el estudio realizado a 233 trabajadores de la ciudad de Arica, Chile, revelo que, existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres. La escala MBI, indicó mayor puntaje en hombres en el ámbito de la despersonalización y, por otro lado, las mujeres en el clima organizacional presentaron mayor compromiso laboral intrínseco y mayor satisfacción con la supervisión. Afirmando que la percepción de los hombres

ante la baja libertad, equidad, trato de la organización y autonomía, provocaría la fatiga física o psíquica. Y, en las mujeres el cansancio emocional y fatiga se manifiesta en la baja satisfacción en el trabajo, haciéndola sentir limitada para tomar decisiones, que se desempeñan en el ámbito público presentan mayores niveles de despersonalización, desarrollando sentimientos, actitudes y respuestas negativas.

“El Trastorno por estrés postraumático trae como consecuencia un gran número de dificultades en casi todas las áreas de la vida de los Policías y Militares, aunque se observan especialmente en relación con la integración familiar, social y laboral” (Millán, et al., 2005). Los policías con el tiempo van creando corazas aislantes, formadas por momentos angustiantes, tristezas, desvelos. Pero estas protecciones no son detectadas por el policía, pero si por las personas que conviven con él, su familia se da cuenta del aislamiento y rendimiento en el trabajo, lo perciben con debilidad, y hasta desmotivado. Esposas de trabajadores que padecen Burnout indicaron tener un matrimonio no satisfactorio (Greenglass, 2001).

Weiss (1990), realizó un estudio en 75 hombres de entre 35 y 55 años. Reveló que, la mayoría de los hombres creían que no deberían de llevar el estrés a sus casas. Que el trabajo era su responsabilidad y muchos de ellos se sienten fracasados en la relación con su pareja y que no eran capaces de controlar el estrés. La gran mayoría de ellos escondían el estrés laboral a sus parejas. Sus creencias les hacían sentir que no serían comprendidos, al contrario, sus esposas se sentirían molestas con ellos. Tratan de evitar observarse frágil ante la familia, percibiéndose como sujetos que no han podido tener éxito. Incluso, muchos de los individuos indicaron que, a pesar de sus esfuerzos por ocultar el estrés, sus hijos y mujeres si lo podían detectar, además de no desear

platicar de la situación. Los que eran padres de familia refirieron no querer dar mayor detalle de lo que sucedía en su trabajo, por no empeorar su relación. De igual forma, los encuestados refirieron que les gustaría que sus mujeres aceptarían que se encuentran agobiados, que toleran sus silencios y que pudieran comprender su preocupación.

Cuando el estrés es grave es evidente la distancia entre sus hijos y familiares, aunado a los problemas de sueño. Algunas de las características que presenta el sujeto estresado es: notoriamente menos platicador, dedica más tiempo a la televisión, se nota distante, irritable y tiene poca paciencia.

El endurecimiento es uno de los efectos importantes que a largo plazo padece el policía, este tipo de personas, por su perfil, son identificados como un Ser de valores muy marcados y sentido del deber estricto, comprometidos en su carrera policial, pero con el transcurso del tiempo comienzan a frustrarse, poco a poco su personalidad se torna indiferente, despreocupado, agotado física y mentalmente, deprimido y cínico (Curiel, 1994).

Figura 1. *Principales síntomas del Burnout en distintos escenarios.*

### **Síntomas del Agotamiento Profesional**

Sentimientos	Dolores físicos	Campo personal	Campo social
Insatisfacción	Insomnio	Alcohol	Retraimiento
Irritabilidad	Úlceras estomacales	Medicamentos	Aislamiento
Rigidez	Dolores de espalda	Problemas con hijos	Abstencionismo
	Migrañas	Problemas de pareja	Problemas de moral

Nota: muestra los elementos en cuatro campos producto del agotamiento profesional del policía. Retomada de Curiel (1994).

## **2.4 Causas generales del Burnout en la Policía.**

*“El burnout no es un estado sino un proceso vivo”* (El Sahili, 2015. p.127).

Los policías con más años de servicio son los más propensos a padecer este síndrome, esta exposición tiene como consecuencia una baja en el desempeño laboral y el deterioro de la integridad física. Las manifestaciones más representativas son: agotamiento, desgaste emocional, sintomatología depresiva y bajo rendimiento laboral (Hernández, et al., 2021).

El primer caso fue reportado en 1961 por Graham Green, sin embargo, Cristina Maslach daba cuenta de los primeros indicios de un término que vendría a cambiar la percepción del estrés dentro de las organizaciones. De inicio, el concepto Burnout se utilizó para referirse a eventos desgastantes profesionales, estrictamente para personas que laboraban en el ámbito asistencial. Sin embargo, fue evolucionando de tal modo que ahora se utiliza en otros sectores.

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, sus rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (Saborío, et al., 2015. p. 1).

El Burnout es considerado como un síndrome psicológico que comprende una respuesta prolongada y constante a factores estresantes en el ámbito laboral. Se encuentra dividida en tres dimensiones: agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego (Maslach, 2009).

Clínicamente el síndrome de Burnout puede ser identificado por tres componentes y cuatro niveles. Cuando se aborda el cansancio o agotamiento emocional se refiere a la pérdida progresiva y sistemática de energía, desgaste emocional y fatiga física. La despersonalización abarca la construcción de barreras que sirven de defensa ante sentimientos de impotencia y estados de frustración constante. Finalmente, el abandono del sujeto a la realización personal, este componente destaca la pérdida del interés y el desarrollo profesional para el empleado. Todos estos componentes no aparecen de forma espontánea, sino de forma gradual. Teniendo los siguientes niveles: leve, moderado, grave y extremo (Saborío, et al., 2015).

#### **2.4.1 Factores Estresantes en el Ámbito Laboral del Policía.**

“Dentro de la incidencia del síndrome en las profesiones sociales, diversos estudios plantean que “al comparar el nivel general de burnout en policías con otras ocupaciones, el de los policías es particular” (Acevedo, 2010).

El estrés se produce a consecuencia de los desequilibrios entre el ambiente y las necesidades del sujeto. El esfuerzo cognitivo de quien padece estrés genera consecuencias negativas, desbordando la capacidad de control del individuo. El policía se desarrolla en un ambiente conflictivo, convive con criminales, tiene a su cargo armas de fuego, además debe lidiar con las constantes demandas organizacionales de la propia

institución, generando fatiga extrema, estando en contante contacto directo con los efectos nocivos del estrés (Ravelo et al., 2008).

Violanti (et al., 1994) plasmó en un estudio que, las principales fuentes estresantes de un policía fueron:

- Operativamente: privar de la vida a alguien en cumplimiento de un deber, experimentar la muerte de un compañero.
- Administrativamente: jornadas de trabajo extensas, disponibilidad de horario, periodos de descanso, tiempo de traslado, estar lejos de su familia, permanente evaluación de desempeño, cambios de turno, compañero de servicio, personal insuficiente, cambios de jefes, no ser reconocidos en su trabajo.

Por otro lado, Graneros (2018), refiere en su resultado de investigación realizada en un grupo de policías pertenecientes a la Superintendencia Federal de Transportes en Argentina, que los agentes que laboran en horarios rotativos experimentan mayor estrés laboral.

El mundo laboral de la sociedad moderna, con el contexto de internacionalización económica y la innovación tecnológica, está generando un proceso de grandes cambios porque se han ido reduciendo las demandas físicas y se han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. Estas transformaciones experimentadas en el trabajo, en ocasiones, representan mejoras y avances, pero en otras, son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a riesgos que afectan al bienestar de la persona (Gil-Monte, et al., 2005).

En un estudio realizado a 4500 empleados de distintas empresas en España por el Observatorio de Riesgos Psicosociales de la Unión General de Trabajadores de España, registró dentro de las principales agentes estresores fueron: condiciones de trabajo, elevada carga de trabajo, falta de autonomía, ambigüedad en el rol de trabajo, bajo contenido laboral, sensación de inseguridad y futuro profesional. Y de los empleados que indicaron experimentar Burnout, refirieron que su salud física había empeorado, sintiéndose cansados y fatigados, tener frecuentes dolores de cabeza o cuello, no se podían concentrar, irritabilidad, sensación de agobio, insomnio. Estudios como este reflejan de maneja importante que el estrés se ha convertido en un patrón de reacciones de tipo psicológico, emocional, cognitivo y conductual (Corredor, 2013).

En otro estudio aplicado a la policía australiana, reveló que, el desgaste por estrés afecta al individuo en cuatro niveles dependiendo de su intensidad, en el primero menciona el estrés temporal el cual se caracteriza por la aumento de presión sanguínea, el nivel 2 por irritabilidad y ansiedad así como una serie de dificultades para concentrarse, en el nivel 3 dolores de cabeza y problemas relacionados con el estómago así como con el pecho y finalmente, el nivel cuatro, este nivel produce afectaciones fisiológicas como úlceras, prevalencia a padecer alcoholismo y tener adicción a drogas (Lawson, 1993).

### **Capítulo 3. Herramientas Cognitivo-Conductuales Para El Afrontamiento Del Estrés**

“Para estudiar un fenómeno debemos entonces, hacerlo en función de sus relaciones” (Begler, 1973).

Históricamente, solucionar problemas forma parte de la vida diaria del Ser Humano. Las maneras que este los enfrenta y supera establece un modo de vida. Muchas de las

técnicas actuales de modificación de conducta tienen sus orígenes en la antigüedad. En Roma a las personas que abusaban del alcohol se les ponían arañas muertas en los vasos donde bebían, técnica que en la actualidad se llama Condicionamiento Aversivo. El niño Salvaje de Aveyron fue enseñado a hablar con la técnica denominada Modelado, refuerzo positivo, retirada de reforzadores. En el siglo XIX el carcelero de una prisión utilizó la “economía de fichas” para que los presos obedecieran las reglas...

Del latín *cognocere*. Cognitivo forma parte de esa complicada estructura del desarrollo de: pensamiento, lenguaje, percepción, memoria, razonamiento, atención, resolución de problemas, que en conjunto forma el funcionamiento mental de la persona. El tema de la cognición humana ha despertado interés a lo largo de la historia. Es tan amplio el modo en que se desarrolla el ser humano que basta observar a un niño y después a un adulto. Los factores ecológicos donde se desarrolla un sujeto, así como proceso de adquisición de conocimiento determina la forma conductual del individuo en sociedad (Flavell, 2019).

Conducta, forma parte de una adquisición de la psicología, el término frecuentemente usado en el ámbito de la química se refiere al conjunto de fenómenos observables de alguna sustancia. Posteriormente es incorporado en el ámbito humano, siendo las reacciones o manifestaciones exteriores del individuo en tareas objetivas. Etimológicamente, conducta puede ser comprendida como guía de las acciones mentales, encajonando al cuerpo como solo un instrumento del que se vale la mente para manifestarse (Bleger, 1973).

## **Aparición de la Terapia Cognitivo Conductual**

La base teórica de la Terapia de Conducta proviene la reflexología rusa. Iván Pávlov ganador del premio Nobel en medicina en 1904, realizó uno de los principales aportes para que la Terapia Conductista tuviera su aparición (Díaz, et al., 2012).

De origen ruso, con influencias del conexionismo de Thorndike, conductismo de Watson, Condicionamiento Operante de Skinner. La Terapia Conductual se ha posicionado como un tratamiento terapéutico eficaz, convirtiéndose en una de las herramientas de más uso generalizado para distintos trastornos, inclusive ha sido tan efectiva que la llegada de la tecnología y el uso de las computadoras no ha sido un obstáculo para su implementación, al contrario, existe suficiente evidencia científica que comprueba su eficacia (Bornas, et al., 2002).

La definición científica más reconocida de la Terapia Cognitivo Conductual es la aplicación de la ciencia de la psicología. Su aparición en los años 50 fue causa de la necesidad de alternativas radicales a las psicoterapias. Parte de la concepción ideológica de la TCC, refiere que la conducta es aprendida y puede ser modificada, centrándose en lo observable y los factores ecológicos que la producen. La evolución fenomenológica de la TCC puede dividirse en cuatro, por su ámbito de intervención, por su naturaleza orientada a problemas específicos, naturaleza educativa y carácter evaluador (Díaz, et al., 2012).

Begler (1973) invoca el Teorema de Thomas, cuando refiere que, si el hombre define su situación como real, entonces las consecuencias y efectos son reales. Es así

como las creencias del hombre son parte fundamental del desarrollo y percepción de su realidad.

Desde que Aarón Beck creó la Terapia Cognitivo Conductual como propuesta para el tratamiento de la depresión, su objetivo principal fue, identificar y cambiar patrones de comportamiento, identificando lo que se piensa y su relación con lo que siente el individuo. Este modelo en la actualidad puede ser utilizado eficazmente para otro tipo de problemática, ampliando su espectro de creación de conductas nuevas, pensamientos positivos adaptativos. La TCC tiene múltiples ventajas, entre ellas la posibilidad de describir las respuestas conductuales, afectivas y cognoscitivas del sujeto (Delgadillo, et al., 2019).

No se puede dejar pasar la importancia que tuvo el conductismo de Watson en la TCC. Sostenía que, la psicología debía ser una disciplina objetiva, así como predictiva de la conducta. Los principios bajo los que se regía el conductismo eran: el estudio de la conducta manifiesta, respuestas y estímulos (E-R), la experimentación animal, la ruptura con las corrientes tradicionales y que, la conducta se explica en términos de condicionamiento (Ángeles et al., 2012).

### **Condicionamiento Operante**

Burrhus F. Skinner junto con Pávlov, son los autores más reconocidos para que la terapia cognitiva tome esa hegemonía en la literatura psicológica, trascendiendo como los psicólogos más influyentes del siglo XX. Skinner compartía con Watson la idea de rechazar la psicología tradicional, colocando a la conducta como el eje rector de estudio, dirigiendo la atención a la conducta operante.

Hay una gran parcela de la conducta que no parece ser provocada (...), una operante es una parte identificable de la conducta de la que puede decirse, no que sea imposible hallar un estímulo que la provoque (puede haber una respondiente cuya respuesta tenga la misma topografía), sino que, en las ocasiones en las que se observa su ocurrencia, no puede detectarse ningún estímulo correlacionado. Se estudia como un acontecimiento que aparece espontáneamente con una frecuencia dada” (Kazdin, 1978, p. 35).

El Condicionamiento Operante describe la relación que sostiene íntimamente la conducta con los sucesos ecológicos, describiendo las consecuencias que estos generan y como son interpretados por el sujeto. En esto último, Bandura plantea la posibilidad del aprendizaje a través de la observación. También, aportando el término autoeficacia, definiéndola como el juicio individual de la capacidad para transformar la conducta en un resultado.

En todas estas técnicas el factor más importante es el humano, sin él, no podría avanzar ninguna materia ni causa. Y si el humano no aprende a afrontar y solucionar los problemas cotidianos, tampoco habría avance alguno. Por ello resulta muy importante para la TCC, que el individuo comience a afrontar sus pensamientos, interpretar sus conductas con el objetivo de que este, logre una adaptación al conflicto y la respectiva respuesta en el ámbito de la mejora. El individuo requiere ser entrenado para el control de sus reacciones y el afrontamiento del estrés, utilizando pensamientos objetivos, es decir; técnicas cognitivas conductuales.

Para el manejo del estrés y la ansiedad existe suficiente evidencia que refiere a la Terapia Cognitivo Conductual como un método eficaz para controlarlos. Para reforzar

esto, Butler (et al., 2006) examinó 16 metaanálisis los efectos de la TCC, encontrando mejoras sustanciales en una gran variedad de problemas, entre ellos la depresión, ansiedad generalizada y estrés postraumático. Los resultados encontrados en el estudio confirman el hecho que día a día, la TCC avanza en un posicionamiento dominante para dar soluciones en los factores relacionados al estrés; disminuyendo las puntuaciones de estrés percibido, vulnerabilidad, preocupaciones, somatizaciones, sensibilidad interpersonal, depresión, ansiedad, fobias... (Linares, et al., 2014).

### **3.1 Instrumento diagnóstico de personalidad, estrés y Burnout.**

En un estudio realizado por Sánchez (2012), a 244 policías de la Ciudad de México, utilizando el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) determino que, la escolaridad, edad y sexo; no son factores de riesgo para presentar Burnout. Descubriendo que, la dimensión de mayor frecuencia en los policías fue la baja realización personal. “Los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son una causa directa de los estresores laborales, en especial por falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente” (Leiter, 1992).

*“Las personas autor realizadas son también los seres humanos más grandes y compasivos perfeccionadores y reformadores de la sociedad, luchadores contra la injusticia, desigualdad, crueldad y explotación” (Maslow).*

Entonces, ¿si el policía no se siente realizado? ¿se convertirá en todo lo contrario? Por ello de la importancia de identificar el perfil de un policía y así poder atender específicamente las situaciones desde el modelo de la TCC.

De acuerdo con Constantino et al., (2015) en su estudio realizado, utilizando el Inventario Multifásico de la Personalidad (MMPI-2) identificó que los policías son un grupo de personas con rasgos de personalidad que difícilmente aceptan sus fallas, defienden su imagen, evitan manifestar cualquier síntoma o queja que pueda afectar su imagen y casi nunca piden ayuda. Por lo regular estables, realistas y equilibradas; facilidad para establecer relaciones de trabajo y amistad, controlan excesivamente sus impulsos, son autocríticos, proclives a posponer sus necesidades y satisfacciones. Frecuentemente se encuentran en un estado de alerta constante, observando y analizando su entorno, tratando de identificar detalles que, a perspectiva de las personas regulares pasarían desapercibidos, anticipación al cambio, tendientes a la sumisión ante sus mandos y altamente influenciables.

Dentro de las estrategias para diagnosticar adecuadamente el síndrome de Burnout, primeramente, es importante conocer: las normas, puntuaciones y criterios de cada profesión, país y cultura (Schute, et al., 2000). Por ello, se debe considera la obtención de escalas enfocadas a contextos más definidos y sujetos de estudio con características particulares. Para esto en México se cuenta con el EMEDO Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional.

A pesar de las múltiples medidas de evaluación del burnout puede decirse que el inventario con mayor validez es el MBI (Maslach Burnout Inventory).<sup>2</sup> este sigue siendo el instrumento por excelencia para la medida y evaluación del Burnout aun cuando se han construido instrumentos semejantes y con algunas otras variables el MBI original aún no

ha finalizado con su detección y medida en profesionales fuera de los servicios y del área de trabajo (Gil-Monte, 2002).

### **3.2 Técnicas de Abordaje del Estrés Desde el Modelo de la TCC.**

Ramos (2008), refiere que las estrategias de intervención deben estar enfocadas individualmente en personas que presenten claros signos del síndrome. Debiendo integrar técnicas modificadoras de proceso cognitivos, técnicas de resolución de problemas y de organización personal, técnicas que fomenten las habilidades sociales y finalmente, técnicas para fortalecer redes de apoyo individual y social.

La base teórica de la TCC se estructurada bajo los principios de las teorías del aprendizaje, sin embargo, actualmente se enfoca en la explicación del comportamiento humano, detección y cambio de conductas, pensamientos y respuestas emocionales desadaptadas. Incluso, existen representantes importantes que, sostienen firmemente la idea de considerar a la TCC como un conjunto de técnicas eficaces (Díaz, et al., 2012).

Fenomenológicamente la TCC señala cuatro rasgos particulares: Primero, el sujeto es responsable de lo que hace y como lo controla, considera que a veces el sujeto no se da cuenta del poder que tiene sobre el control de sus hábitos. El ámbito de intervención se ubica en el marco de la salud y respuestas físicas, emocionales, cognitivas y conductuales desadaptadas de carácter aprendido. Segundo, se considera una terapia de tiempo limitado, técnicas y programas específicos que atienden problemas en particular. Tercero, naturaleza educativa, el terapeuta se centra sobre el problema y el tratamiento. Finalmente, es de carácter auto evaluador (herencia del conductismo).

Los niveles de intervención y estrategias de acuerdo con Ramos (2008), se pueden diferenciar en: individuales, sociales y organizacionales. Las primeras, abarcan a las necesidades individuales sobre como el sujeto puede afrontar el estrés. Las sociales considera a la persona en como parte de un grupo de interacción que puede ser organizacional o social y que en conjunto establecen estrategias para desarrollar eficacia profesional y liderazgo, entre otras y finalmente las organizacionales, esta estrategia requiere entrenamiento en el ámbito del desarrollo organizacional.

### **Técnicas individuales**

Guerrero (2005) establece técnicas individuales cognitivas conductuales en tres vertientes: fisiológicas, conductuales y cognitivas. Las primeras se enfocan en proporcionar técnicas y estrategias que permitan al sujeto orientar adecuadamente las reacciones del estrés en su cuerpo mediante una adecuada oxigenación, logrando así evitar el aumento de la tensión arterial de su organismo. Conductuales, permite que el sujeto conozca distintas formas y maneras de afrontar los problemas bajo el uso del entrenamiento del autocontrol, asertividad y habilidades sociales. Conductuales, renovar la percepción, evaluación e interpretación de los obstáculos laborales, promoviendo técnicas restructurativas y de control cognitivos, así como la exclusión de reflexiones negativas.

Las estrategias de la TCC pueden catalogarse en organizacionales y sociales. Ambas tratan un mismo tema, modificar y fomentar los procesos del sujeto para incrementar la capacidad el individuo para afrontar y solucionar problemas que se encuentren en su ámbito laboral y su relación con su entorno, sin embargo, si la

organización no modifica los agente estresores, esto se transforma en un círculo donde no permite la adecuada reincorporación del sujeto a su área laboral.

En este marco conceptual del enfoque de la TCC, es importante mencionar a tres de los exponentes conocidos por sus aportes sobre la relación recíproca entre la cognición, emoción y motivación.

- Meichenbaum y Cameron (1983, p. 141) identifican el entrenamiento de las autoafirmaciones positivas y el efecto de la repetición en las personas que presentan dificultades ante el estrés, aunque también mencionan que, estas autoafirmaciones, por si solas no son efectivas.
- Albert Ellis (1984, p. 216) menciona acerca de la Terapia Racional Emotiva, que el pensamiento y la emoción no son dos procesos distintos, sino todo lo contrario, pues entre ellos comparten los fines prácticos con los otros dos procesos: sensación y movimiento.
- Aaron Beck, en su otra versión de la TCC, refiere que la emoción por sí sola no es capaz de producir un cambio, contempla las “cogniciones calientes”, siendo este el producto inmediato que, permite al sujeto reflexionar y aplicar lo aprendido en terapia, así como realizar un insight.

### **3.2.1 Inoculando al policía en contra del Burnout.**

Para el policía enfrentar y sobrevivir al agotamiento por estrés es posible, es “algo” que todos sus compañeros tienen y no les afecta mucho, sin embargo, quienes los rodean se dan cuenta del cambio significativo en su conducta. De acuerdo con Cardona (s.f. p. 44), las fases del Burnout por las que va cursando sin darse cuenta son: Entusiasmo, en esta

fase experimentarán entusiasmo ante los nuevos retos. Estancamiento en donde comienzan a tener demasiadas expectativas respecto al futuro y que estas no comienzan a solidificarse, sintiéndose incapaz y poco eficaz. Frustración, refleja desmotivación dentro del trabajo y en su entorno social, comienza a desarrollar problemas de salud. Fase de la apatía, etapa de defensa que le permite medianamente sostener la etapa del afrontamiento ofensivo y finalmente, la fase del quemado; aquí ya es manifiesta y observable la frustración e insatisfacción en la vida profesional, se sienten hostiles y con depresión.

### **3.3 Prevención del estrés laboral**

Lo ideal y lo recomendable es intervenir las condiciones de trabajador, por qué es el origen del problema; sin embargo, los psicólogos deben aportar estrategias de intervención para el manejo de las condiciones de trabajo que están deterioradas, de igual forma sin la participación de los trabajadores en el rediseño del trabajo, no se puede hacer gran cambio, la clave es hacer partícipe a los trabajadores. La organización es la culpable que el trabajador se queme, por ello, la empresa debe costear los gastos psicológicos del trabajador (Gil-Monte, 2022).

Para poder inocular al PDI con técnicas TCC, primero se le debe explicar porque están en riesgo de padecer el síndrome de Burnout. Informarle como sus pensamientos, sentimientos y conductas, están íntimamente relacionados. Qué es y cómo se adquiere. No hacerlos sentir culpables por este síndrome. Sin embargo, para vacunar a alguien, primero se debe saber que padece...

Para poder valorar y determinar la presencia del síndrome del Burnout en policías de investigación de la ciudad de México, se realizó una búsqueda documental, tratando

de encontrando estudios que reportaran algún resultado, sin embargo, solo se encontró resultados en médicos, enfermeras, voluntarios, maestros, trabajadores sociales; por ello y apoyado del estudio de Sánchez (2012) se logra recuperar parte de su estudio donde reporta la frecuencia de Burnout en la policía preventiva de la Ciudad de México (si bien esta policía realiza distintas funciones que la de investigación, también tiene muchas similitudes). Para su evaluación utilizó el Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS). El cual mide despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal.

En otra parte del continente, pero también en Latinoamérica (Perú), Aquino (2017) reporta en su investigación haber utilizado el Maslach Burnout Inventory para medir depresión en un grupo de policías que laboran en una base antidrogas.

Seguido de Rico (2020) quien utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory, en una muestra de 506 policías de la Subdirección de la Policías Preventiva del Municipio de Durango, para información. Independientemente de los resultados de los estudios mencionados es notorio la necesidad de ofrecer herramientas y estrategias que permitan al policía cursar su vida laboral de forma positiva, ofreciéndoles alternativa en contra del cansancio emocional, proporcionar opciones para que el policía de investigación comience a nulificar la frustración en su trabajo, hacerlos recapacitar en la forma que ven su trabajo, inyéctales valores para así fomentar la realización personal.

### **Estrategias de Afrontamiento.**

“Aquellos que usan estrategias orientadas a la resolución de los problemas y se enfrentan a la realidad, manifiestan menor estrés y altos niveles de apoyo social se relacionan con una mejor salud física y psicológica” (Doménech, 2005, 2006).

El policía cotidianamente se enfrenta a distintos sucesos potencialmente estresantes y no puede predecir la respuesta de la gente qué ayuda o que detiene. Realiza constantemente valoraciones sobre sí mismo, analiza sus acciones, si fueron positivas o no y evalúa los factores estresantes.

Las estrategias de afrontamiento están centradas en las reacciones del sujeto cuando encara situaciones estresantes, son herramientas que puede utilizar el policía para restablecer el equilibrio cognitivo. Intervienen en las respuestas cognitivas, emocionales, conductuales y fisiológicas del organismo, para así, poder dar solución a las adversidades diarias.

Lazarus y Folkman (1984), se refería a esta técnica como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales, constantes y cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas externas o internas que son consideradas cómo excedentes o desbordantes del individuo. De forma general los estilos de afrontamiento se refieren en cómo el sujeto hace frente a las situaciones y a los procesos concretos que se utilizan para cada entorno éstos pueden ser cambiantes dependiendo de las condiciones que desencadena.

En un principio estableció dos tipos de respuestas de afrontamiento: acciones observables diseñadas para modificar la situación estresante y afrontamientos paliativos,

en esta última, la situación estresante es aceptada y las acciones se orientan al manejo o reducción de sentimientos de distres.

Tipos de respuesta: enfrentamiento, huida y pasividad.

Estrategias de afrontamiento

No adaptativas: evitación de problemas, retirada social, autocrítica, catastrofismo.

Adaptativas: solución de problemas, apoyo social, expresión emocional, reestructuración cognitiva (Lazarus, et al., 1986).

Tipos de afrontamiento

Centrado en el problema: la persona se enfoca en solucionar la eventualidad. Cada que se enfrente a una situación adversa se comienza a entrenar. Orientadas hacia la tarea o modificar del problema.

Centrada en las emociones: son usadas cuando se percibe la eventualidad como estresantes y se utiliza para se intenta en liberar las emociones para clamar al sujeto. Algunas de las estrategias son: autocontrol, distanciamiento, reevaluación positiva, reorganización cognitiva, autoinculpación y escape.

Centradas en la evitación: se centra en la distracción o evasión, poner otra actividad para no pensar.

**Atención plena para el manejo del estrés (Mindfulness).**

*“Consientes que este tipo de estrategias sirven para aliviar los síntomas, son protectoras, alentadoras, pero no resuelven el problema”.*

La atención plena proveniente de los años 70, el biólogo molecular Jon Kabat-Zinn, comienza con los experimentos para la reducción de estrés. El mindfulness observa de forma activa los cambios del sujeto, trabaja en el presente, maximiza la sensibilidad, utiliza la concentración mental que permite observar otra perspectiva del problema, genera energía, estabiliza al humano. La meditación ha comprobado que influye directamente en el funcionamiento cerebral. McClelland (1973), refiere que este tipo de estrategias de afrontamiento de problemas vincula a 8 áreas del cerebro que se benefician con esta práctica, dos de las principales son: la corteza cingulada anterior, coordina a la autorregulación y el hipocampo, comunica a las emociones y la memoria, estas dos áreas se encuentran directamente enganchadas con la inteligencia emocional de los individuos. La meditación no es de reciente creación proviene desde las prácticas ancestrales y se enfoca en la conciencia y la atención, los pasos más usuales para poder concentrarse son: alejarse de lugares intranquilos, evitando distracciones, aplicar respiración profunda diafragmática, entrenando al cerebro para dejar la mente en blanco y así poder identificar los momentos de distracción.

### **Resolución de problemas.**

Álvarez (1981), menciona que, para Dewey (1911) frecuentemente no se piensa mientras si no se tienen problemas. Lo define como el intento de resolver un conflicto. Indica que es el camino por el cual el sujeto trata de llegar del punto A al B. Esta teoría sugiere contestar: ¿cómo surge el problema?, ¿qué procesos se realizan? predicción de fenómenos, disposición y actuación del sujeto para la resolución de la eventualidad. Este tipo de estrategia pretende que el sujeto acepte lo que le ocurre y que es algo que se puede encarar y que se puede generar alternativas.

## **Terapia Racional Emotiva Conductual.**

A poco más de 40 años de su aparición es considerada como la primera Terapia Cognitivo Conductual, su objetivo se centra en cuestionar porque las personas crean sus problemas, esta terapia sustenta su creación en un método científico de pensamiento racional que, permite a la gente disminuir sus problemas emocionales y así poder cursar una vida satisfactoria. Se desarrolló por la necesidad de tener alternativas de intervención psicológica con validez científica, de hecho, hoy en día la TREC, es una de las opciones más potentes al momento de intervenir psicológicamente sobre trastornos mentales.

De visión humanista, acepta al hombre con sus limitaciones y se centra en las experiencias y valores. Fomenta al individuo para adquirir interés por sí mismo y su comportamiento, la tolerancia y la aceptación, creando pensamientos flexibles (Caballo, 2001).

La esencia de la TREC es obtener el mayor bienestar para el sujeto y que mantenerlo vivo. Toma en cuenta al ser humano como eje central en las variables de la personalidad que estructuran la conducta, su interés es cooperar con la persona a tener una vida plena, reestructurando sus expectativas, pensamientos interpretaciones y creencias al momento de enfrentar la problemática, en este caso el Burnout.

Es importante que el sujeto identifique pensamientos irracionales y los transforme en racionales, para esto se puede apoyar de técnicas de relajación, las cuales van dirigidas a reducir la activación fisiológica, siendo como un facilitador para la

recuperación de la calma, equilibrio mental y sensación de paz. Esta estrategia afecta directamente a los procesos emocionales cognitivos y conductuales.

La TREC ha identificado las 11 creencias irracionales con más puntaje: necesito amor, debo ser absolutamente competente, las personas malvadas deben ser castigadas, es terrible que las cosas no salgan como yo deseo, no controlamos las causas externas de las desgracias, en cualquier momento puede ocurrir lo peor, es más fácil evitar dificultades, se debe depender de los demás, el pasado controla mi futuro, debo preocuparme, hay soluciones perfectas (Ruíz, et al., 2012).

### **Relajación Progresiva**

De acuerdo con Schwarz (et, al., 2017) se puede aprender a relajarse, refiere que, cuando se está en tensión, los músculos trabajan todo el tiempo y la presión arterial va en aumento, pero sí se aprende a relajarse, los beneficios pueden notar inmediatamente. La relajación progresiva permite que el sistema inmunitario funcione de manera adecuada, la digestión sea completa, previene infartos, evita ataques de pánico, alivia dolor de cabeza, mejora la concentración y generalmente desaparecen los trastornos psicósomáticos. El estrés es una reacción natural del cuerpo por ello hay que entrenarlo a recuperarse después del peligro, ayudar al cuerpo que se relaje y frene la tensión, por eso es importante aprender a tomar conciencia de la contracción de los músculos, aprender a extinguir la tensión y la relajación súbita, sin embargo, esta técnica no debe utilizarse para afectaciones físicas. En la relajación y respiración profunda intervienen el diafragma y los músculos intercostales, así como abdominales, estos al contraerse,

reducen los niveles de activación mental, logrando la disminución progresiva de la tensión muscular (Schwartz, 2017).

La técnica de relajación progresiva de Jacobson ya ha sido utilizada en exploraciones donde ha estado presente el Burnout. Macías (2018) reporta que en una investigación realizada a personal docente de la primaria de Albany Junior School, Estados Unidos. Intervinieron a 17 maestros de primaria que fueron diagnosticados con el síndrome de Burnout, obteniendo resultados positivos. Se logró identificar que, la técnica progresiva de Jacobson había ayudado a la disminución del estrés y tensión muscular en un 16%, esto comparado con la evaluación inicial. Ayudando a mejorar el desempeño laboral de los maestros, logrando que los docentes se interesaran por informarse acerca de la sintomatología del Burnout.

### **Creencias Irracionales a Racionales**

Ellis (1984) refiere que todo ser humano tiene algún tipo de pensamiento irracional. Justifica su postulado en el ámbito de las demandas o exigencias absolutistas (debe o debería ser), cuando refiere que están formadas por cuatro principales creencias irracionales: catastrofismo, baja tolerancia a la frustración, depreciación global. Esta técnica permitirá que el policía pueda valorar y reformular sus pensamientos irracionales y los transforme en racionales, que identifique las conductas destructivas y obtenga autodisciplina para controlarlas, así como controlar sus hábitos y patrones de conducta en el ámbito del auto derrota. Potencializando la auto superación.

## Modelo A-B-C

Albert Ellis en 1980 estructura los problemas psicológicos de sus pacientes en el modelo conocido como ABC, esta técnica busca revelar al individuo la forma en cómo piensa y en qué se basan sus ideas. Entrena al usuario a establecer estrategias que contrarresten esas ideas negativas. Sostenía que los factores externos no son los que producen las consecuencias conductuales emotivas y cognitivas, sino es el propio sujeto y el proceso de valoración y significado que éste le da, quien produce las consecuencias (Santamaría, 2007) y está estructurada en: (A) Reconozca la experiencia activante y le de simbolismo. (B) Creencia irracional respecto a los acontecimientos. (C) Consecuencias derivadas de sus creencias.

La inteligencia emocional permite que, el sujeto conozca y controle sus emociones para fomentar la capacidad de auto motivarse, reconocer emociones de los otros y de sí mismo, dándoles un significado para así establecer relaciones sanas. Esta técnica reconoce las propias emociones y sus efectos ayudando a dar seguridad al policía.

La inteligencia emocional de acuerdo con Mayer et al., (1997, en Leal, et al., 2011. p.9), es: “incluye la habilidad de percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. Actúa en la conciencia, ayuda a reconocer emociones debilidades y fortalezas en el ámbito de la autorregulación, control de impulsos, sinceridad y flexibilidad al cambio. En el aspecto

motivacional permite que, identifique los logros personales y fomente la iniciativa y optimismo al cambio.

Goleman, (1998) considera a la inteligencia emocional en 5 dimensiones.

**1. Auto conciencia.**

Las personas que reconocen sus emociones pueden identificar como sus sentimientos negativos afectan su labor dentro de la organización. Permite que el trabajador reconozca sus fortalezas y debilidades, son capaces de aprender continuamente. Fortalecer al empleado en esta dimensión, fomenta la seguridad emocional, potencia la capacidad de tomar decisiones adecuadas, estarán preparados para tomar riesgos

**2. Auto regulación.**

Relacionada con la parte prefrontal del cerebro y el área de la memoria. Dentro de ella se encuentra la atención y recuerdo de información. El autocontrol permite contener los impulsos y sentimientos en forma eficiente. Su función es mitigar las emociones destructivas.

**3. Motivación.**

Permite establecer metas, encuentra formas de eficientar el trabajo, adquieren compromiso cuando la institución refleja y reconoce su esfuerzo,

**4. Empatía.**

Fomenta que el empleado reconozca, comprenda y aprecie los sentimientos de los demás. Para obtener el éxito organizacional, la empresa debe hacer sentir al empleado valorado y apreciado. Evita la amenaza

**5. Habilidades sociales.**

Promueve la relación laboral sana, contagiar a los empleados con optimismo. Crea redes de manejo de conflictos, elimina desacuerdos utilizando la calma. Se permite que se demuestren expresen los sentimientos del trabajador.

Considerar cualquier tratamiento psicológico conlleva pensar en una posible existencia de alguna distorsión cognitivo conductual. La TCC tiene por objetivo centrarse en la modificación de conductas y cogniciones y la práctica constante de lo aprendido. El campo aplicado está constantemente creciendo, actualmente es considerada como uno de los tratamientos de primera línea, puede ser usada en menores y adultos (Fullana, 2011), además de lo anterior, Bornas (et al., 2002) refiere que la llegada de la tecnología y la tele psicología no pierde la eficacia de la TCC, al contrario, esto ha ido ayudando a su expansión, nivelándose con los tratamientos tradicionales. Dada las circunstancias y lo acontecido por la pandemia, es importante tener en cuenta que, la propuesta de intervención puede realizarse por medio de uso electrónico, esto no conlleva hacerlo diferente, es únicamente utilizar otro formato. Probablemente se tenga resistencia al cambio por parte del usuario, sin embargo; todo es progresivo.

## **Capítulo 4. Propuesta de Intervención**

### **Justificación.**

El contexto donde se desenvuelve el policía en México es considerado de muy alto riesgo. Por sus características y actividades, es distinta a la gran mayoría de profesiones. Tanto en lo físico como en lo psicológico, su trabajo afecta directamente al rendimiento físico, comportamiento, disminuye la inteligencia, estabilidad emocional,

transformándolos en sujetos impulsivos. Los policías usan como herramienta de trabajo armas de fuego, imaginemos el riesgo que implica un arma en manos de una persona con una frágil estabilidad emocional, y aún más, impulsivo (Pueyo, 2004).

Castro, et al. (2012), en un estudio dirigido a conocer el estado de su salud física y mental de una muestra de policías de investigación criminal en Colombia, reveló que los participantes expuestos a niveles altos de estrés y situaciones violentas presentaron dolor en alguna parte del cuerpo, agotamiento físico y mental, se sienten desanimados y tristes, llegando a niveles incapacitantes.

Actualmente, la Policía de Investigación es considerada como una población con la mayor prevalencia en deterioro por estrés, tasa de suicidios y abuso de alcohol. Se han identificado trastornos de ansiedad y depresión en niveles altos, presentan constantes situaciones de divorcio y problemas matrimoniales severos. Para identificar las afectaciones que presentan, basta observar su baja tolerancia a la frustración, inseguridad, necesidad de competitividad, maquiavelismo, perfeccionamiento exagerado, así como una alta necesidad de adaptación (Curiel, 1994).

Aun cuando en la actualidad existen altos estándares de selección de personal, la imagen estereotipada que se tiene de ellos, sigue siendo catalogada como cuerpo de corrupción, prepotencia y violencia; son los villanos, inclusive, han sido llamados “un peligro para la sociedad” (Monroy, 2010).

El policía no debe ser impulsivo en una situación de riesgo, debe actuar con una velocidad de reacción casi perfecta, en microsegundos debe tomar decisiones, actuar con rapidez y decisión, diligente, reflexivo, prudente, tener la capacidad de valorar que

su actuación no sea excesiva y al mismo tiempo considerar el equilibrio del uso de la fuerza proporcionada, garantizar la seguridad propia y del sujeto agresor, además, cuidar a todas las personas que pudieran estar en la zona... de no hacerlo, le puede costar la vida o ir a prisión (Pueyo, 2004).

Se ha identificado que, conforme pasa el tiempo, se va deteriorando y endureciendo su personalidad, construyendo una fuerte coraza, esto debido a la constante e incesante exposición al estrés que se genera por el trabajo de alto riesgo que implica ser policía, así como situaciones violentas y nocivas (Castro, et al., 2012).

Atender las vulnerabilidades que enfrentan los policías ante el estrés, es una de las acciones que se necesitan para garantizar la seguridad el país, así como la del propio servidor público. Prevenir el desarrollo de enfermedades psicológicas en estos servidores públicos es de carácter relevante. Son personas que, constantemente se encuentran en situaciones propias de su trabajo detonando respuestas de estrés, presiones sociales y personales. Debido a que hacen labores que, a un buen promedio de personas no les gustaría hacer, son señalados y frecuentemente experimentan agresiones verbales y físicas, sintiéndose imposibilitados a defenderse por miedo a ser denunciados.

La policía de Investigación de la Ciudad de México cuenta con un área denominada CAPPI (Centro de Atención Psicológica para la Policía de Investigación). Consta de 6 policías-psicólogos, entrenados para entender a la PDI después de un evento traumático, sin embargo, frecuentemente son designados para otras labores, distintas para las que fueron capacitados.

Por lo anterior y por la importancia que tiene un policía en su ámbito social así como persona, padre de familia y amigo, se considera necesario facilitar estrategias de afrontamiento del estrés desde el Modelo Cognitivo Conductual con la intención que identifique, regule y module el estrés ante situaciones cotidianas propias de su trabajo para así fomentar su calidad de vida y la prevención primaria.

La Comisión Europea menciona, en su guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, que la mayoría de los enfoques que se tienen sobre la prevención del estrés abarcan únicamente la prevención secundaria o terciaria, intentando modificar las respuestas individuales o minimizar las tensiones. La atención primaria abarca la prevención del estrés y esta debe atender a la organización, después al individuo, posteriormente, la preparación psicológica del policía, la formación del conocimiento y entrenamiento de habilidades, instrucciones cognitivas, fisiológicas y conductuales para crear y desarrollar un campo de prevención y manejo del estrés (Castro, 2015).

En el presente trabajo se propone el Modelo Cognitivo Conductual utilizando el Modelo de Estrategias de Afrontamiento para el estrés de Lazarus. Toda vez que, la TCC ha demostrado ser útil y eficaz para el tratamiento de una amplia variedad de síntomas de índole emocional. Basa su efectividad en el desarrollo, mantenimiento y modificación de la conducta del sujeto. Es especialmente aplicable a las organizaciones que requieren reforzar actitudes y conductas, es aplicable en individuos que requieran favorecer la conciencia moral y se desee disminuir conductas reprobables (Franca, 2010).

La estructura que sostendrá la propuesta de intervención será el Modelo de Afrontamiento de Lazarus. Cañero (2002) Refiere que, este modelo cognitivo es el mejor candidato en el afrontamiento del estrés, pues comprenden las conductas de los sujetos

en su medio y planifica las intervenciones psicoterapéuticas. Aporta una profundidad estratégica en un plan individualizado. Posee cualidades como:

- Modelo coherente y compatible con la tradición teórica.
- Permite la integración de otros modelos.
- Posee una clara apertura interdisciplinaria.
- Es parsimonioso, particularmente simple.
- Potencia heurística. Integra diferentes niveles de análisis de problemas.
- Por su comprensibilidad. es explicable y facilita su puesta en marcha.

## **Protocolo.**

### **Objetivo general**

Reducir el impacto de los factores estresantes en policías de investigación de la Ciudad de México, utilizando herramientas cognitivas conductuales de afrontamiento del estrés.

### **Objetivo específico**

- Reconocer los factores estresantes que afectan al policía de investigación en el área laboral y social.
- Identificar los pensamientos cognitivos irracionales durante las jornadas de trabajo.
- Aprender estrategias reductoras de respuestas negativas conductuales, emocionales y fisiológicas en el PDI ante eventos traumatizantes.
- Promover el autoconocimiento y toma de decisiones.
- Ofrecer estrategias de relajación y fomentar en el policía la actividad física y adecuada alimentación.

**Participantes:** Taller enfocado a Policías de Investigación de la zona Centro Cuauhtémoc que realicen actividades operativas o atención a víctimas del delito. Se recomienda que el grupo no exceda a los 15 participantes.

### **Ponente**

Psicólogo que cuente con conocimientos en el área clínica, educativa y/ o de la salud.

### **Criterios de inclusión**

- Todos los policías de investigación con más de 10 años de antigüedad, que se encuentren de servicio el día de la impartición del taller
- Policías de investigación de la Ciudad de México, que presenten estrés y se encuentren adscritos a Fiscalía de Investigación en Cuauhtémoc.

### **Criterio de exclusión.**

- Que no hayan salido de servicio de 24 horas.
- No estar tomando medicamento controlado.
- No tener cambio de actividad por algún trastorno psicológico.
- No haber estado en los últimos 6 meses en algún evento donde se hayan utilizado armas de fuego.

### **Variables.**

Dependiente: estrategias de afrontamiento.

Independiente: taller de estrategias de afrontamiento.

## **Escenario.**

La mayoría de las instalaciones de la policía de investigación cuenta son cerradas (salón de juntas, auditorio), por lo cual podría ser una opción para la impartición del taller, sin embargo, se propone realizarlo en un área distinta al del uso público, alejada de ruido y cruce de personas.

## **Instrumentos de evaluación**

González y Carbonell (2007) realiza una compilación de las escalas más utilizadas para la evaluación del estrés:

### **Escala de afrontamiento de Lazarus.**

Este instrumento fue desarrollado por Lazarus y Folkman. Consta de 67 índices los cuales responden a criterios en función de cómo el sujeto describe cada uno de ellos. Es clasificado en 8 subescalas: confrontación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social, aceptación de la responsabilidad, huida, evitación, planificación, reevaluación positiva. Esta escala ha sido utilizada para evaluar el afrontamiento en gran parte de las áreas de la psicología, tanto clínica como de la salud; incluso en la organizacional. Esta escala al no ser comparativa presenta datos informativos que ayudan a caracterizar las estrategias adecuadas para satisfacer las demandas de la persona evaluada. Se ha utilizado en países occidentales, principalmente en el área educativa. Confiabilidad entre 0.61 y 0.79 en la escala de Cronbach.

### **Test de Vulnerabilidad al Estrés.**

El autor de esta prueba es Miller y Smith del Centro Médico Universidad de Boston, el objetivo de este instrumento es valorar el grado de vulnerabilidad al estrés, identificando aspectos relacionados con el estilo de vida del individuo y la red de apoyo social. Consta de 20 ítems con una escala de puntuación de uno a cinco. Su confiabilidad interna es de .78, escala de Cronbach.

### **Inventario para la evaluación del Burnout MBI.**

Creado por Cristina Maslach, este instrumento presenta 3 escalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Al primero lo define como el desgaste o pérdida de energía que se manifiesta física y psíquicamente, contempla el exceso de tiempo directo en la actividad laboral y el cansancio que produce el contacto con la gente. La despersonalización, refiere al cambio de actitudes y respuestas hacia otras personas y las dificultades de comunicación que se genera por este tipo de distanciamiento. La realización personal agrupa respuestas y valoraciones negativas de autoconcepto hacia el trabajo realizado y sus resultados. El coeficiente de alfa Cronbach alcanzó 0.90 en la escala de AE.

### **Difusión.**

La forma de invitar a los participantes será por medio de carteles en las diferentes áreas policiales, como son: acceso al área de guarda y custodia de personas en investigación, acceso a la guardia de agentes.

## **Descripción General del Procedimiento de Propuesta de Intervención.**

La selección de estrategias de afrontamiento para el estrés en la Policía de Investigación deriva del Modelo Estrategias de Afrontamiento de Lazarus. Cazares de León (et al., 2016) refiere que, cuanto más identificado este el fenómeno y sus características, la selección de las técnicas cognitivo-conductuales tendrán un mejor efecto en la persona.

Se impartirá un taller vivencial dirigido a policías de investigación de la Fiscalía de Investigación de la zona metropolitana, con una duración de 10 horas, dividido en dos horas diarias durante 5 días. Las actividades estarán divididas en dinámicas grupales e individuales.

- Taller “Estrategias para el afrontamiento del estrés”.
- Por su contenido: clínico
- Por su duración: corto
- Por su estructura: cerrado
- Por su finalidad: autocuidado
- Por su integración: modular

Primeramente, se describirán de manera general las sesiones que conformarán la propuesta de intervención. El taller pretende explorar las tres grandes características de las estrategias de afrontamiento (valoración, problema y emoción).

En la primera sesión se realizará la evaluación primaria. se buscará reconocer los factores estresantes en el Policía de Investigación. El grado de compromiso, pertenencia y relación mutua entre el trabajador y la organización. Se indagará en el grado de conocimiento del policía acerca del estrés. Evaluar mediante el inventario para la

evaluación del Burnout (MBI) el cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Identificar el significado que tiene para el policía de investigación las situaciones estresoras. Cañero (2002) refiere que, en esta etapa se puede utilizar primeramente la Reestructuración Cognitiva, dirigida a la emoción.

La segunda sesión estará dirigida a la evaluación secundaria. En esta sesión reconocerán los pensamientos cognitivos irracionales. Se explorará la presencia de esquemas disfuncionales en el Policía de Investigación. Se buscará que valore sus recursos de afrontamiento ante el estrés. Que identifique cuales recursos cognitivos tiene y como los utiliza y si necesita otros. Tratando de identificar los mecanismos que generan las emociones negativas en el PDI. Para esta etapa Cañero (2002) sugiere utilizar la TREC (Terapia Racional Emotiva Conductual). Aplicando la Escala de afrontamiento de Lazarus.

En la tercera sesión se buscará identificar errores cognitivos de percepción en el policía de investigación. En esta etapa se tratará de identificar cómo el policía de investigación interpreta la realidad, cómo la percibe en su área laboral. Identifique sus pensamientos automáticos y como éstos desencadena las emociones. Reconocer los pensamientos absolutistas, la sobre generalización y abstracción selectiva. Se utilizará la técnica de creencias irracionales a racionales de Ellis.

La cuarta sesión estará dirigida a la modificación de creencias irracionales. Se pretende incidir en el afrontamiento dirigido al problema, fomentando que el PDI ajuste sus metas a los éxitos obtenidos mediante las estrategias de afrontamiento. Esta sesión tendrá la intención de fomentar la autoevaluación del policía de investigación.

La quinta sesión y última sesión requiere ofrecer estrategias de Relajación. Herramientas que podrá utilizar al término de su trabajo. Después de un trabajo arduo, el policía requiere descanso para poder controlar sus emociones. “Hombres rudos no tan rudos,” podrías ser el nombre de esta sesión.

Se proporcionará e instruirá en la técnica de relajación de Jacobson. Entrenarlo en la respiración diafragmática y progresiva. Haciéndole saber al policía los beneficios que puede obtener en caso de que comience a utilizar esta técnica. Identificar qué es lo que más le duele cuando lo insultan y como regresar a un estadio de calma. Cooperar con él para que pueda observar desde otro punto de vista su actuar y sus conductas.

Se instruirá al policía en los beneficios que obtiene en la salud por una adecuada alimentación, así como la practica física constante.

### **Actividades dentro de las sesiones**

**Sesión 1 y 2. Ejercicio 1:** en un papel escribir a el pensamiento estresante que tuvo en alguna situación identificada como problemática y como pudo haberlo solucionado, posteriormente se le pedirá que explique el por qué posiblemente tuvo ese pensamiento. Se le entrenara a que identifique sus hipótesis y que las contraponga a los hechos fomentando el razonamiento, examinando si este se basa en algo real o utiliza sus sentimientos. Finalmente, se le explicará la forma de eliminar suposiciones y observar la realidad con la que convive.

**Sesión 2. Ejercicio 2.** Escribir en el pizarrón algún problema y entre todos decidir qué es lo que debe y no debe ser, beneficios y posibles conflictos. Finalmente, entre todos obtener una conclusión (Lago, et al., 2005).

Formato autoevaluación.

<b>Situación</b>	<b>Pensamiento irracional</b>	<b>Consecuencias emocionales o de comportamiento</b>
problema	Enfoque negativo	Estrés

### **Sesión 3. Ejercicio 3.** Viendo en el fondo del mar.

Se les pedirá a los participantes imaginen una situación hipotética, donde uno de los policías presente un caso estresante, para después preguntar: ¿qué pasaría sí? tratando de exponer el lado más negativo de la situación, así como el lado positivo, después, darle un giro al ejercicio y ahora, entre todos aportar situaciones que pudieran generar felicidad.

### **Sesión 3. Ejercicio 4.** El búho.

Representar al búho visor. Actividad de rol playing. Se busca que el usuario adopte un posicionamiento vigilante de sus pensamientos y emociones, tratando de identificar sus patrones conductuales generadores de estrés.

Estrategia DROP (Velazco, 2018). Detener, Respirar, Observar, Proceder.

### **Sesión 5.**

**Ejercicio 5:** Entre todos se tratará de identificar una actividad física que sea atractiva para poner en práctica después del trabajo.

Identificar si se prefiere jugar en equipo o individual.

Cuál pueden actividad física puede usar si no se cuenta con mucho tiempo.

Entre todos, proponer cuál sería el alimento favorito de los policías y cuál sería el más benéfico.

**Ejercicio 6.** Relajación del nervio vago.

El propósito de esta actividad es que los participantes identifiquen y practiquen la reducción del distress emocional. Orientado a la relajación y adquisición de habilidades de conciencia.

**Ejercicio 7.** Respiro, pausa, respiro (respiración pausada).

Entrenar al participante en la respiración pausada y su uso durante el trabajo diario. (Velasco, 2018). Relajación autógena.

**Ejercicio 8.** Mándalas.

Después de practica de respiración, comenzar a realizar ejercicio de relajación mental y alivio de presión. Recuperar energía activando el hemisferio derecho del cerebro.

Finalmente, esta sesión se aplicará el instrumento de valuación que servirá de post test, así mismo se dará seguimiento a los resultados del grupo y tratando de identificar la efectividad y eficacia de la propuesta de intervención.

## Conclusiones

La Terapia Cognitivo Conductual, propone la existencia de esquemas desadaptativos, propone formas de acercarse a la realidad y trata de identificar lo que no está funcionando, la TCC busca identificar los esquemas y promover que emerjan nuevas conductas es nueva el rol de estas conductas anormales en ámbitos sociales culturales y costumbres, trata de aclarar naturaleza del problema e identificar las conductas asociadas a ellas, evalúa el impacto del problema y el funcionamiento con el usuario, identificar los factores de mantenimiento y colabora para atender una formulación de un plan de intervención.

Pocos de los policías conocen el término de estrés o Burnout, incluso lo confunden con miedo, ansiedad o tristeza, por ello es importante divulgar el concepto y los riesgos que éste provoca en el policía, para así, en un futuro proteger al sujeto de este síndrome. Por otro lado, la máxima carga de responsabilidad recae en la organización. Esta debe dar a conocer las consecuencias de padecer este desgaste. Teniendo como misión, disminuir todas aquellas causas que generen tensión y aplicar medidas generales para evaluar los niveles de presión psicológica en los policías.

La atención primaria debe ser algo básico de tanto para la organización como para el trabajador. La institución deberá tener como propósito brindar soluciones asequibles para los cuerpos policiales, promover alimentación adecuada, ejercicio, escuchar música, mensajes y actitudes positivas, desarrollo de resiliencia, reconocimiento público, condiciones dignas laborales, redes de apoyo, horarios adecuados, remuneración adecuada, procuración de un clima laboral adecuado, esto permitirá que, el PDI se sienta motivado al cambio, permitirá que las personas tengan conciencia de lo que hacen y

como afecta el estrés crónico en la salud y en las personas con las que viven (El Sahili, 2015, pp. 117-118).

### **Alcances y limitaciones.**

El presente trabajo retoma una considerable evidencia empírica de estudios previos y revisiones en grupos de policías de México. Este tipo de propuesta de intervención permitirá en un futuro despertar el interés en la Fiscalía General de Justicia para que trabaje en las repercusiones de la salud del PDI por el desgaste por estrés, para así establecer políticas sólidas de intervención en etapa de prevención.

*A ti mi querida comandante Julieta, ya no viste hasta donde llego Scooby.*

*Te abrazo hasta el cielo.*

## Referencias

- Abaroa Ramírez, M. F., Ávila Costa, M. R. de L., & Reynoso Erazo, L. (2020). Propuesta de una intervención multicomponente de tipo cognitivo-conductual para pacientes con ansiedad prequirúrgica.
- Acevedo, R. (2010). Síndrome de Burnout en cuerpos de Policía. Estado del Arte. Universidad de Barcelona. Departamento de Psicología Social. Oficial Policía Nacional de Colombia.
- Adams, J. (2000). *Estrés: un amigo de por vida: cómo vivir con él, cómo usarlo y vivir creativamente a consecuencia del estrés*. Editorial Kier.
- Aguilera, H., & Bohórquez, E. (2004). *Gobierno profesional en México: lo deseable y lo posible. Servicio profesional de carrera. México*, editado por Red Mexicana de Servicio Profesional, AC y Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos, AC, 1(1).
- Álvarez, J. A. (1981). La resolución de problemas en psicología. *Revista Latinoamericana de psicología*, 13(2), 247-266.
- Ángeles, M., Díaz, M. & Villalobos, A., (2012). *Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales*. Uned.
- Aquino Moya, E. R. (2017). Síndrome de Burnout y depresión en policías de una base antidrogas, 2017.

- Aranda Beltrán, Carolina. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15 (29), 1-7.
- Arango, R. L. (2012). El verdadero concepto de servidor público. *Memorándum derecho*, 3(3), 171-180.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Con-Ciencia*, 2(1), 117-125.
- Bleger, J. (1973). *Psicología de la conducta* (Vol. 32). Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Bornas, Xavier, & Rodrigo, Tomás, & Toledo, Miquel, & Barceló, Francisca (2002). Las nuevas tecnologías en la terapia cognitivo-conductual: una revisión. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 2(3),533-541.
- Brewer, K. C. (2004). *Estrés. Que no estalle la olla. Saque provecho del estrés*. FC Editorial.
- Caballo, V. E. (2001). *Tratamientos cognitivo-conductuales para los trastornos de la personalidad*. *Psicología Conductual*, 9(3), 579-605.
- Calienes, V. y Díaz, F. (2012). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en los suboficiales de la Policía Nacional del Perú (Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santa María).
- Calizaya Salas, R. A., & Torres Silva, J. S. (2021). Relación entre estilos de vida y estrés en personal policial de la unidad de servicios especiales, Arequipa-2021.

- Cañero, F. D. C. (2002). Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones. *Apuntes de Psicología*, 20(3), 403-414.
- Cardona, M. (s.f). "Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral.
- Castro Bejarano, Y. R., Orjuela Gómez, M. A., Lozano Ariza, C. A., Avendaño Prieto, B. L., & Vargas Espinosa, N. M. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-72.
- Castro, R. Orjuela, A., Lozano, A., Avendaño, L., Castro. (2015). El estrés policial. *Seguridad y Salud en el Trabajo* N°84, 15.  
<http://ri.ues.edu.sv/15241/1/14103250.pdf>
- Cólica, P. R. (2015). *Estrés manual diagnóstico: la explicación psicobiológica de los síntomas* (Primera edición). Editorial Brujas.
- Corredor, N. E. P. (2013). Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico. *Revista Sinapsis*, 5(1), 62-73.
- Curiel, C. B. (1994). Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía. *Cuadernos de trabajo social*, (7), 251.
- Delgadillo Valdés, R. M., & Morales Vásquez, V. C. (2019). Propuesta de intervención cognitivo conductual para disminuir síntomas de estrés laboral y burnout.
- Díaz, M., Ruiz, M., & Villalobos, A. (2012). Historia de la terapia cognitivo conductual. M. Ruiz, M. Díaz, & A. Villalobos, A. (Eds.), *Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales*. Desclée de Brouwer.

- Doménech, F. y Gómez, A. (2010). Barriers perceived by teachers at work, coping strategies, self-efficacy and burnout. *The Spanish Journal of Psychology*, 13, 637-654. doi: 10.1017/S1138741600002316.
- Duval, Fabrice, González, Félix y Rabia, Hassen. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuropsiquiatría*, 48 (4), 307-318. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272010000500006>.
- El Sahili González, L. F. A. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Editorial El Manual Moderno.
- Flavell, J. H. (2019). *El desarrollo cognitivo* (Vol. 87). Antonio Machado Libros.
- Foucault, M. (1989). Vigilar y castigar “Muéstrame tus Prisiones y te diré que tipo de Sociedad tienes”.
- França, O. (2010). Estrategias cognitivo-conductuales para incentivar la conciencia moral responsable en las organizaciones. *Ciencias Psicológicas*, 4(1), 71-80.
- Froxán-Parga, M. X., Alonso-Vega, J., Sánchez, C. T., & Muñoz, V. E. (2018). Eficiencia de las terapias: ¿un paso más allá de la eficacia? Análisis crítico del modelo cognitivo-conductual. *Apuntes de Psicología*, 55-62.
- Garza, D. G. ¿Qué es Mindfulness?  
<https://elblogdedanielgarzagarza.com.mx/2020/09/09/que-es-mindfulness/>
- Gil-Monte, P. R. (2022). El Burnout y cómo se interviene. (comentario en video). <https://www.youtube.com/watch?v=6HHQaEoHdSA&t=2523s>

- Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide, 36-37.
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la práctica*. Barcelona: Kairós.
- Gómez Plascencia, D. R., & Liñán Ávila, E. (2012). Estrés: el desafío de vivir hoy.
- Gómez, J. (2022). *Diagnóstico e Intervención Psicológica en Trastornos Mentales*. España.
- González Chaparro, A., Contreras Gutiérrez, O., Tron Álvarez, R., & Chávez Becerra, M. (2011). Estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios.
- González Llana, F. M., & Martín Carbonell, M. (2007). Instrumentos de evaluación psicológica. La Habana: Editorial Ciencias Médicas, 248(247), 234.
- Grijalva, A., Fernández, E. (2017). Efectos de la corrupción y la desconfianza en la Policía sobre el miedo al delito. Un estudio exploratorio en México, *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* Volume 62, Issue 231, 2017.
- Hernán, M., Morgan, A. y Mena L.A. (2010) Formación en Salutogénesis y Activos para la
- Hernández-Corona, M. E., Méndez-Rizo, J., & Rojas-Solís, J. L. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(SPE1).

- Hernández, R. (2005). Historia y significados de la palabra policía en el quehacer político de la ciudad de México. Siglos XVI-XIX.
- Herrera Sánchez, M. (2018). Estrés: una Constante Danza Entre la Biología y la Cultura. *Revista Científica Hallazgos21*, 3(1), 120–135.  
<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/216>
- Jacobson, E. (1929). *Relajación progresiva*. Chicago: The University of Chicago.
- Lago Palacio, M., Martínez Tudela, E., Menéndez Vivas, L., & Rodríguez López, M. J. (2005). taller de afrontamiento de problemas para futuros psicólogos: una experiencia necesaria en la universidad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1),517-528
- Lawson, K. (1993). Stress and the police officer. Some West Australian Evidence, *The Police Journal* (pp. 277-290).
- Lázaro C., Martínez, J. Á., Gómez J. y Fernández, M. D. M. (2020). COVID-19 pandemic and death anxiety in security forces in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21, 1-16. doi:10.3390/ijerph17217760
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*.
- Leal, A., & TUTORIAL, O. Y. A. (2011). La inteligencia emocional. *Digital Innovación y experiencias educativas*, 39, 1-12.
- Leiter, M. (1992). Burnout as o developmental process: consideration of models W.B. En M. Shaufeli, C. Maslach, & T. Morek (Eds) *Professional Burnout recent developmental in theory and research*. New york: Taylor Francis.

- Linares-Ortiz, J., Robles-Ortega, H., & Peralta-Ramírez, M. I. (2014). Modificación de la personalidad mediante una terapia cognitivo-conductual de afrontamiento al estrés. *anales de psicología*, 30(1), 114-122.
- López Alcibar, N., (2001). El estrés en trabajadores de la FGJCDMX. Una propuesta de intervención desde el Modelo Salutogénico
- López, S. (2008) *Psicología Educativa*, 2008, Vol. 14 (2) recuperado de: <https://journals.copmadrid.org/psed/archivos/ed2008v14n2a5.pdf>
- Macías Guzmán, M. J. (2018). Aplicación de la técnica de relajación progresiva de Jacobson para reducir los niveles de estrés y tensión muscular que desencadenan el síndrome de Burnout, favoreciendo el desempeño laboral en docentes de Albany Junior School en el período noviembre 2017-abril 2018 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Marín, C. E. C. (2014). Estrés, significado y contexto. *Psiquiatría y Salud Mental*, 31(2), 81-96.
- Marx, K (1997) *Manuscritos: economía y filosofía*, Madrid: Alianza.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y trabajo*, 11(32), 37-43.
- McClelland, D. (1973). "Testing for Competence Rather Than for «Intelligence»". *American psychologist*, 14.
- Méndez, W., & Rodríguez, A. (2010). Relación de la policía con el resto de la sociedad práctica policial, territorio y BIOS.

- Monroy Soriano, A. (2010). *Una Historia Oscura: La Visión Que Se Tiene de La Policía Judicial del Distrito Federal Por Escritores Mexicanos De Novela Negra*. UNAM, Facultad de Estudios Superiores Aragón.
- Morales-Manrique, C.C. & Valderrama-Zurián, J.C. (2012). Quality of life in police officers: What is known and proposals. *Papeles del Psicólogo*, 33(1), 60-67.
- Nezu, A., Nezu, C. y D'Zurrilla (2014). *Terapia de Solución de Problemas. Manual de Tratamiento*. Editorial Desclée de Brouwer
- Nolivos, D. C. A. (2022). El castigo a la víctima de violencia psicológica en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(7), 2481-2499.
- OCU, E. (2018). *El estrés: cómo identificarlo y superarlo*. Ediciones de la U. <https://www-ebooks7-24-com.pbidi.unam.mx:2443/?il=9379>
- Orlandini A. (1999) *El estrés Que es y cómo superarlo*. México: La ciencia para todos. 2da. Edición.
- Ouaarab Essadik, S. (2015). *La reinención de la policía: Hacia un nuevo paradigma para el pensamiento del gobierno de la actuación policial*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. Queirós, C., Kaiseler, M., & Silva, A. L. (2013). Burnout as a predictor of aggressivity among police officers. *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 110-135.

- Pueyo, A. A. (2004). Evaluación de la impulsividad y el riesgo en el uso de armas de fuego en las policías y Fuerzas de Seguridad. *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 63-77.
- Quintero-Febles, J. M., Reyes-Abreu, G., Suárez-Daroca, P., & Rodríguez-García, M. Á. (2020). Estrés y Burnout, Evolución histórica. *EGLE*, 7(16), 92-104.
- Ramos, F. (2008). *El síndrome de burnout*. Madrid: Klinik, S.L
- Ravelo, R. M., García, L. A. G., & Dorta, A. V. (2008). Ránking de estresores en la policía local de Canarias. *Anuario de Psicología Jurídica*, 18, 73-79.
- Rey, Á. (2021). *Ética y psicología: la realización personal*. Dykinson.
- Ribeiro., y Mancebo, D. (2013). El servidor público en el mundo del trabajo del siglo 21. *Psicología: ciencia y profesión*, 33, 192-207.
- Rico-Pérez, M. C., Hernández V., H., Hernández G.T.J. comps. (2020). Desgaste ocupacional y acoso laboral. Experiencias de investigación. Disponible en: [www.ujed.mx](http://www.ujed.mx)
- Rossi, R. (2012). Los consejos del psicólogo para superar el estrés. Parkstone International.
- Ruiz, A. (2002). Estrés laboral y psicopatología asociada en personal de intervención en situaciones de emergencia y/o catástrofes. IV Congreso Internacional de la Sociedad Española de la Ansiedad y el Estrés (SEAS), celebrado en Benidorm (España) entre los días 19 y 21/09/2002.

- Ruíz, M., Díaz, M., & Villalobos, A. (2012). *Terapia Racional Emotiva Conductual (TREC). Manual de técnicas de intervención cognitivo conductual*, Bilbao. Desclée de Brouwer.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Salud. Serie monografías EASP (51) Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Sánchez Azuara, M. E., & López Gutiérrez, C. (2010). *Estrés y salud: aportaciones desde la psicología social*. Miguel Ángel Porrúa.
- Sánchez- Nieto, J. M., (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 18(1), 69-74. Recuperado en 14 de octubre de 2022.
- Santamaría, D. M. G. (2007). Modelo de intervención A & G para la prevención del síndrome de burnout Lucila Cárdenas Niño Carolina Acosta Oviedo.
- Schutte, N. Toppinen, S., Kalimo, R. & Schaufeli, W. (2000). *The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory –General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 73 (1), 53 –67.
- Schwarz, A., & Schwarz, A. (2017). *Relajación muscular progresiva de Jacobson*. Editorial Hispano-Europea.

Secretaría de Gobernación. (1989), DOF - Diario Oficial de la Federación. Manual Operativo de la Policía Judicial del Distrito Federal. Orozco, Ó. G. (2011). Von Justi y La Ciencia de la Policía. Retrospección y prospectiva.

Solís y González, M. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. Archivos de criminología, seguridad Privada y Criminalística, (15), 5.

Toribio, G. (2022). *¿Qué son los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la NOM 035 de la STPS 2018?* México: Total Human.

Vargas Espinosa, N. M. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 8(1), 53-72.

Velasco, J. T. (2018). Técnicas para el manejo y contención emocional para policías (Vol. Vol. 1). México: SEGOB.

Violanti, J.M. y Aron, F. (1994). Ranking of pólíce stressors. Psychological Reports, Vol. 75, pp.824-826

Weiss, R.S. (1990) Bringing work stress home. In J. Eckenrode & S. Gore (Eds.), Stress Between Work And Family (pp.17-37). New York: Plenum.

Anexo 1.

**Protocolo de solicitud autorización de aplicación de taller dentro de las instalaciones de la FGJCDMX Cuauhtémoc.**

Paso 1. Deberá ser el acercamiento con la Coordinación Administrativa de la Fiscalía de Investigación en Cuauhtémoc. Conociendo el protocolo de solicitud y recepción de documentos, toda petición deberá realizarse por escrito con visto bueno del Director de la Policía de Investigación en Cuauhtémoc. El escrito contendrá: días horarios y lugares donde se llevará a cabo el taller.

Paso 2. Se procederá a realizar solicitud de autorización para la implementación del taller a la Dirección General de Fiscalías Territoriales de la Ciudad de México, con el fin de proporcionar bitácora y plan de trabajo, haciendo de conocimiento también al área de recursos humanos y materiales para en caso de que estos cuenten con algún apoyo, sea facilitado.

Paso 3. Finalmente, después de haber obtenido ambas autorizaciones, se deberá girar oficio al Coordinador de la Policía de investigación en Cuauhtémoc Dos, después entregar acuses y copias de las solicitudes realizadas con el fin de tener un expediente completo.